



Guide de bonne conduite administrative

Projet rédigé par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Le guide de bonne conduite administrative

Introduction

Les principes contenus dans ce Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des administrations. Il promeut l'intérêt public dans une administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'administration.

Enfin, ce guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'administration.

Article 1

Disposition générale

Dans leurs relations avec les administrés, les administrations et leurs agents respectent les principes énoncés dans le présent Guide de bonne conduite administrative, ci-après dénommé «le Guide».

Article 2

Champ d'application personnel

1. Le Guide s'applique à tout agent des autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne.

2. Dans le présent Guide, on entend par :

a) « *administrations* » : les autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne ;

b) « *agent* » : toute personne occupée à quelque titre que ce soit au sein des administrations visées sous a). Les administrations prennent ainsi les mesures nécessaires pour que les dispositions inscrites dans ce Guide soient applicables aux agents statutaires et aux autres personnes travaillant pour elles, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés d'autres institutions publiques et les stagiaires ;

c) « *personne* » : toute personne physique ou morale, usagère des administrations visées sous a).

4. Le cas échéant, les appellations officielles « Région wallonne » et « Communauté française » sont remplacées par les appellations usuelles respectives de « Wallonie » et « Fédération Wallonie-Bruxelles ».

Article 3

Champ d'application matériel

1. Le Guide contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des administrations avec les personnes,
2. Les principes énoncés dans ce Guide ne s'appliquent pas aux relations entre l'administration et ses agents. Celles-ci sont régies par le statut applicable.

Article 4

Légalité et respect de la règle de droit

L'agent agit conformément au droit et applique la réglementation. Il veille notamment à ce que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes reposent sur une base légale et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

Article 5

Egalité et non-discrimination

1. Dans le traitement des demandes et la prise de décisions, l'agent veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les personnes se trouvant dans une même situation sont traitées de la même manière.
2. L'égalité de traitement n'exclut pas qu'une différence de traitement soit établie entre certaines catégories de personnes pour autant que le critère de différenciation soit susceptible de justification objective et raisonnable. L'existence d'une telle justification doit s'apprécier par rapport au but et aux effets de la mesure considérée; le principe d'égalité est violé lorsqu'il est établi qu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité.
3. L'agent évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la prétendue race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 6

Principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité

1. Dans leur prise en considération des options possibles, les administrations accordent un poids suffisant aux intérêts des personnes concernées. Elles limitent dans la mesure du possible les préjudices occasionnés à la personne. Lorsque l'on opte pour une sanction, celle-ci doit être proportionnelle à la faute commise par la personne.
2. Chaque personne a droit à un traitement juste, égalitaire et raisonnable de son affaire par l'administration et par l'agent.

3. Lorsqu'il estime que l'application stricte de la réglementation ou une lacune juridique aurait des conséquences inégalitaires ou déraisonnables pour la personne, le Médiateur peut recommander à l'administration de prendre une décision en équité afin d'atténuer ces conséquences.

Article 7

Absence d'excès de pouvoirs

L'agent évite d'user des pouvoirs qui lui ont été régulièrement conférés à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par l'intérêt général.

Article 8

Impartialité, indépendance et objectivité

1. L'agent est impartial et indépendant. Il s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les personnes, ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelque raison que ce soit.

2. La conduite de l'agent n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou par des pressions politiques. L'agent ne prend pas part à une décision dans laquelle il aurait des intérêts directs ou indirects.

3. Lors de la prise de décisions, l'agent tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, en excluant tout élément non pertinent.

Article 9

Confiance légitime, devoir de cohérence et conseil

1. L'agent est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action de l'administration. Il se conforme aux pratiques administratives de l'administration, sauf exceptions légitimement fondées. L'agent répond aux attentes légitimes et raisonnables des personnes.

2. L'administration assure la publicité adéquate de ses pratiques administratives.

3. La non-rétroactivité des règles juridiques est une garantie élémentaire du respect de la sécurité juridique.

4. Si besoin, l'agent conseille les personnes sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de celle-ci.

Article 10

Courtoisie

1. L'agent est consciencieux, correct et courtois dans ses relations avec les personnes. Dans ses réponses, l'agent s'efforce d'être serviable. Il répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.

2. Si la question ne relève pas de sa compétence, l'agent oriente les personnes vers le service compétent.

3. L'agent présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts des personnes, s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l'intéressé de toutes voies de recours conformément à l'article 15 du présent Guide.

Article 11

Accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent

1. Toute demande écrite adressée à l'administration fait l'objet d'un accusé de réception dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 10 jours, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée pendant cette période.

2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent qui traite le dossier ainsi que le service auquel il appartient.

3. Si une lettre destinée à l'administration est adressée ou transmise à un service non-compétent pour la traiter, celui-ci transmet le dossier dans les meilleurs délais au service compétent de l'administration, s'il peut l'identifier.

4. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent auquel le dossier a été confié, s'il a pu l'identifier.

Article 12

Droit d'être entendu et de faire des observations

1. Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en cause, même si ce droit n'a pas expressément été prévu. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.

2. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des personnes et ceux de l'administration : la personne en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Article 13

Délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification

1. Toute demande doit être traitée par l'administration dans un délai raisonnable.

2. Celui-ci s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour la personne d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.

3. Si l'administration ne peut pas statuer dans un délai raisonnable, l'agent en informe la personne le plus tôt possible. Dans ce cas, la personne se voit communiquer une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

Article 14

Motivation adéquate

1. Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

2. Les personnes doivent comprendre les raisons pour lesquelles elles reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de la personne.

Article 15

Indication des voies de recours

1. Une décision de l'administration pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit contenir une indication des voies de recours existantes. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les instances administratives ou juridictionnelles qui peuvent être saisies ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.

2. La décision doit également mentionner la possibilité de saisir le Médiateur. Plus largement et conformément à l'article 3 de l'accord de coopération visé à l'article 2 du présent Guide : « *Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du médiateur* ».

Article 16

Protection des données

1. L'agent qui traite les données personnelles d'une personne respecte la vie privée et l'intégrité de cette personne, conformément à la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée et le traitement des données à caractère personnel.

2. L'agent s'abstient notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

Article 17

Demandes de renseignements

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, l'agent fournit des renseignements à la personne qui le demande. Le cas échéant, il donne des conseils sur la façon d'engager

une procédure administrative dans son domaine de compétence. Il veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.

2. Au cas où une demande orale de renseignements est trop compliquée ou trop longue à traiter, l'agent demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.

3. Si, en raison de leur caractère confidentiel, un agent ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il indique à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.

4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, l'agent oriente le demandeur vers le service compétent et indique le nom et le numéro de téléphone de celui-ci. Suite aux demandes de renseignements relatifs à une autre administration, l'agent oriente le demandeur vers cette dernière.

Article 18

Demandes d'accès public aux documents

L'agent traite les demandes d'accès aux documents dans le respect de la législation relative à la publicité administrative.

Article 19

Accessibilité

1. L'administration maximise l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les personnes dans un environnement de travail approprié et de limiter les temps d'attente.

2. L'administration se conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite.

3. L'administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la législation. L'administration s'efforce donc d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire. Sans prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information afin de la rendre la plus complète possible, la plus correcte, la plus actuelle et surtout la plus compréhensible au plus grand nombre.

Article 20

Coordination efficace

1. Au sein d'une même administration, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange efficace d'informations. La personne ne peut être invitée à produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.

2. La coordination efficace passe par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.